



# مهارات الاتصال والعلاقات الشخصية

## الإدارة المكتبية والاتصال وخدمة العملاء

أساسي | 5 أو 10 أيام | أونلاين، حضوري، داخل الشركات | QGT-ADM-110

### نظرة عامة

دورة «مهارات الاتصال والعلاقات الشخصية» هي برنامج تأسيسي يبني معرفة عملية متينة في مجال مهارات الاتصال والعلاقات الشخصية. تغطي المبادئ ومتطلبات أفضل الممارسات الدولية في الخدمة والاتصال والأساليب العملية المستخدمة في المواقع، مع دراسات حالة من الخليج وأفريقيا والعالم. متاحة أونلاين، أو حضوريا في 60 مدينة، أو داخل شركتك.

### ماذا ستتعلم

- شرح مبادئ مهارات الاتصال والعلاقات الشخصية ومصطلحاته ونطاقه
- تطبيق المتطلبات ذات الصلة في أفضل الممارسات الدولية في الخدمة والاتصال
- استخدام الأدوات العملية وقوائم التحقق والحسابات بثقة
- التعرف على المشكلات والمخاطر الشائعة وأسبابها الجذرية واختيار الإجراء التصحيحي المناسب
- إعداد خطة تحسين لموقع العمل أو المؤسسة

### لمن هذه الدورة

صممت للموظفين الإداريين والمساعدين التنفيذيين وفرق التسويق والمبيعات وخدمة العملاء والموظفين الجدد وكل من يحتاج أساسا متينا في الموضوع.

### محتوى الدورة (5 أيام)

#### اليوم 1: المبادئ والمصطلحات

النطاق والتعريفات الأساسية وموقع مهارات الاتصال والعلاقات الشخصية في العمليات اليومية

#### اليوم 2: الكودات والمعايير والمتطلبات

ما تشترطه أفضل الممارسات الدولية في الخدمة والاتصال وكيفية قراءتها

#### اليوم 3: الطرق والأدوات والحسابات

طرق عملية خطوة بخطوة وقوائم تحقق وأمثلة محلولة

#### اليوم 4: التشغيل والتفتيش والمشكلات الشائعة

الأعطال المعتادة وعلامات الإنذار وطرق التعامل معها

#### اليوم 5: دراسات حالة وورشة عمل وتقييم

تمرين جماعي على حالات حقيقية واختبار ختامي

### ما تضيفه نسخة الـ 10 أيام

اليوم 6: مشروع تطبيقي، الجزء الأول – تطبيق طرق الأسبوع الأول على حالة من مؤسستك

اليوم 7: البيانات والأدوات الرقمية – البرمجيات والجداول والأدوات الرقمية المستخدمة عمليا

اليوم 8: دروس من الحوادث والتدقيقات – ما تعلمنا إياه التحقيقات ونتائج التدقيق

اليوم 9: مشروع تطبيقي، الجزء الثاني – استكمال الحل واختباره وتحسينه

اليوم 10: العروض والتقييم الختامي – عرض المشروع أمام المجموعة والتقييم النهائي

| المدة   | أونلاين مباشر | حضورى   | داخل الشركة |
|---------|---------------|---------|-------------|
| 5 أيام  | \$3,000       | \$5,500 | عرض سعر     |
| 10 أيام | \$5,500       | \$9,900 | عرض سعر     |

تشمل الرسوم المادة العلمية وشهادة الإتمام، والدورات الحضورية تشمل الضيافة والغداء. التدريب داخل الشركات يسعر للمجموعة.

## المواعيد والمدن 2027-2030

| التاريخ                   | المدينة         | الصيغة        | المدة   | الرسوم  |
|---------------------------|-----------------|---------------|---------|---------|
| 18-22 يناير 2027          | مراكش           | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 16-27 مايو 2027           | الجزائر العاصمة | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 5-9 يوليو 2027            | تورونتو         | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 26 يوليو - 6 أغسطس 2027   | أبوظبي          | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 2-6 أغسطس 2027            | أونلاين مباشر   | أونلاين مباشر | 5 أيام  | \$3,000 |
| 10-14 يناير 2028          | أكرا            | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 30 يناير - 10 فبراير 2028 | صلالة           | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 14-18 مايو 2028           | الرياض          | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 10-21 يوليو 2028          | لندن            | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 28 أغسطس - 1 سبتمبر 2028  | أونلاين مباشر   | أونلاين مباشر | 5 أيام  | \$3,000 |
| 5-9 فبراير 2029           | لشبونة          | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 7-18 مايو 2029            | باريس           | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 8-12 يوليو 2029           | الدمام          | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 6-17 أغسطس 2029           | برشلونة         | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 26-30 نوفمبر 2029         | أونلاين مباشر   | أونلاين مباشر | 5 أيام  | \$3,000 |
| 25 فبراير - 1 مارس 2030   | أبوظبي          | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 21 أبريل - 2 مايو 2030    | مدينة الكويت    | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 17-21 يونيو 2030          | مراكش           | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 18-29 نوفمبر 2030         | بروكسل          | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 2-6 ديسمبر 2030           | أونلاين مباشر   | أونلاين مباشر | 5 أيام  | \$3,000 |

## التسجيل

سجل عبر الموقع أو امسح الرمز

<https://qimmatrainig.com/ar/courses/interpersonal-and-communication-skills/>

واتساب: +971 50 697 0908

البريد: training@qimmatrainig.com

